

# GUIDE RSE

## L'Office de Tourisme Remiremont Plombière s'engage !

La politique, les engagements et les bonnes pratiques  
de l'Office de Tourisme Remiremont Plombières  
en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises



Dans les Vosges Secrètes, la RSE c'est juste tout naturel.  
Et comme on a la chance de vivre ici toute l'année, faites-nous confiance !

# Notre destination



- NOS SPÉCIALITÉS**
- La glace Plombières
  - Les bières locales
  - Fromages des Vosges
  - L'Andouille du Val d'Ajol
  - Le pâté de truite des abbesses
  - Les Bluets des Vosges
  - Le Miel de sapin AOP

- SPOTS NATURE**
- Nos cascades, étangs, rivières
  - Nos points de vue
  - Nos sentiers de randonnées
  - Nos sentiers VTT
  - Nos espaces naturels

- NOS ÉVÈNEMENTS SIGNATURES**
- Foire aux Andouilles
  - Carnaval Vénitien
  - Marchés nocturnes du Girmont-Val-d'Ajol
  - L'Infernal Trail
  - Marché de Noël de Plombières

- TOP PATRIMOINE**
- Chapelles et églises
  - Les croix de chemin
  - Remiremont et ses chanoines
  - Plombières-les-Bains, cité thermale
  - Nos savoir-faire

# Les 17 Objectifs de Développement Durable : un cap commun à l'horizon 2030

Adoptés en 2015 par les États membres de l'Organisation des Nations unies dans le cadre de l'Agenda 2030, les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) constituent une feuille de route universelle pour répondre aux grands défis mondiaux : lutte contre la pauvreté, protection de la planète, et garantie du bien-être pour tous.

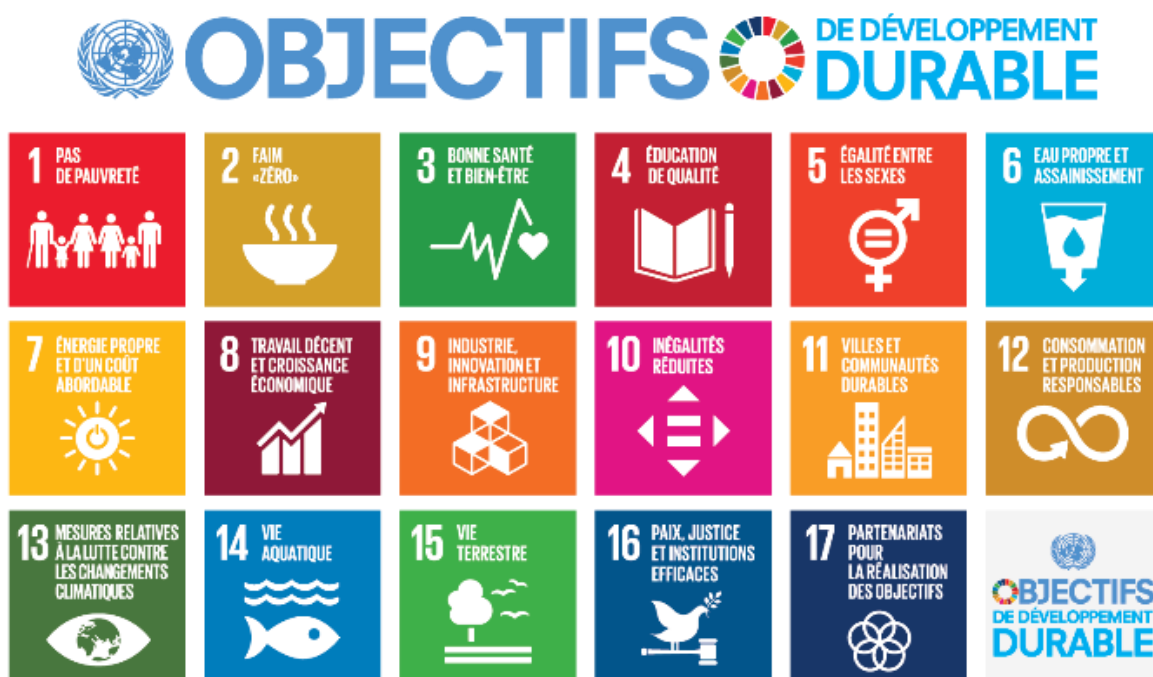
Ces objectifs traduisent une conviction forte : le développement économique, le progrès social et la préservation de l'environnement sont indissociables. Ils invitent l'ensemble des acteurs — États, entreprises, collectivités, associations — à agir de manière coordonnée pour construire un modèle de développement durable.

## Une vision globale et systémique

Les 17 ODD couvrent l'ensemble des enjeux du développement durable et sont organisés autour de cinq grandes dimensions, souvent appelées les "5P" :

- **Personnes** : éradiquer la pauvreté et garantir une vie digne pour tous,
- **Planète** : protéger les ressources naturelles et le climat,
- **Prosperité** : assurer un développement économique durable,
- **Paix** : promouvoir des sociétés justes et inclusives,
- **Partenariats** : renforcer la coopération entre acteurs.

Chaque objectif est décliné en cibles concrètes, permettant de mesurer les progrès à l'échelle mondiale, nationale et locale.



## Un cadre de référence pour notre démarche RSE

Les ODD constituent un **langage commun international** qui permet de structurer et de valoriser les engagements des organisations. Ils offrent un cadre concret pour :

- identifier les enjeux prioritaires en lien avec nos activités
- orienter nos actions et nos projets
- mesurer notre contribution au développement durable
- mobiliser nos équipes et nos partenaires autour d'objectifs partagés.

Dans le secteur du tourisme, ces objectifs prennent une dimension particulière. Nos actions influencent directement :

- les territoires et leurs ressources naturelles
- la qualité de vie des habitants
- les pratiques de consommation des visiteurs
- le développement économique local.

S'engager à notre échelle

S'approprier les Objectifs de Développement Durable, ce n'est pas chercher à agir sur tous les sujets à la fois, mais identifier là où nous avons le plus d'impact et où nous pouvons progresser concrètement.

Notre démarche RSE s'inscrit pleinement dans cette dynamique : contribuer, à notre échelle, à un tourisme plus responsable, plus respectueux des territoires et plus bénéfique pour tous.

### ODD 1 – Pas de pauvreté

**Notre contribution :**

- Valorisation de l'économie locale (hébergeurs, producteurs, artisans ...)
- Orientation des visiteurs vers des offres accessibles et diversifiées
- Soutien à l'emploi local via la dynamique touristique.

### ODD 2 – Faim "zéro"

**Notre contribution :**

- Promotion des circuits courts et des producteurs locaux
- Mise en avant des marchés, fermes et savoir-faire agricoles
- Sensibilisation à une alimentation locale et de saison.

### ODD 3 – Bonne santé et bien-être

**Notre contribution :**

- Promotion des activités de pleine nature (randonnée, vélo ...)
- Mise en avant d'offres favorisant le ressourcement et la déconnexion
- Information sur les conditions de sécurité et de pratique.

### ODD 4 – Éducation de qualité

**Notre contribution :**

- Sensibilisation des visiteurs aux patrimoines naturel et culturel
- Actions pédagogiques (visites guidées, ateliers, jeux ...)
- Accueil et formation des stagiaires et alternants

- Organisation du Forum des Métiers à destination des jeunes et demandeurs d'emplois.

### ODD 5 – Égalité entre les sexes

#### Notre contribution :

- Promotion de l'égalité professionnelle en interne
- Valorisation d'initiatives locales portées par des femmes
- Vigilance sur l'égalité dans nos pratiques RH.

### ODD 6 – Eau propre et assainissement

#### Notre contribution :

- Sensibilisation à la préservation de la ressource en eau
- Promotion d'acteurs engagés dans une gestion responsable
- Exemplarité dans nos propres consommations en interne.

### ODD 7 – Énergie propre et abordable

#### Notre contribution :

- Réduction de nos consommations énergétiques
- Sensibilisation aux mobilités douces
- Promotion d'hébergements et d'équipements engagés.

### ODD 8 – Travail décent et croissance économique

#### Notre contribution :

- Structuration et développement de l'offre touristique locale
- Accompagnement des professionnels du tourisme
- Maintien d'emplois non délocalisables
- Contribution au développement des retombées économiques sur la destination.

### ODD 9 – Industrie, innovation et infrastructures

#### Notre contribution :

- Développement d'outils numériques (site web, applis ...)
- Innovation dans l'accueil et l'expérience client (SADI, application mobile ...)
- Participation à des projets structurants pour la destination.

### ODD 10 – Inégalités réduites

#### Notre contribution :

- Accessibilité de l'information touristique pour tous (documents FALC)
- Promotion d'offres inclusives (handicap, publics spécifiques)
- Produits boutique à petits prix
- Attention portée à la diversité des publics.

### ODD 11 – Villes et communautés durables

#### Notre contribution :

- Gestion des flux touristiques
- Valorisation d'un tourisme respectueux des habitants
- Contribution à l'équilibre entre attractivité et qualité de vie
- Mise en place d'un observatoire de la destination pour éclairer les politiques publiques de développement touristique
- Soutien et accompagnement aux communes pour leur développement touristique et leur labélisation.

## ODD 12 – Consommation et production responsables

### Notre contribution :

- Réduction des déchets (documentation, impressions)
- Promotion d'offres écoresponsables
- Sensibilisation des visiteurs aux bons comportements
- Exemplarité dans nos pratiques internes (serviettes tissées en remplacement de celles en papier, location de vaisselle chez Emmaüs ...)
- Réduction du papier (dématérialisation progressive des brochures)
- Tri sélectif systématique
- Réutilisation des supports et matériel événementiel, réutilisation de matériel de décoration

## ODD 13 – Lutte contre les changements climatiques

### Notre contribution :

- Réduction de notre empreinte carbone (co-voiturage, déplacements en train ...)
- Promotion des mobilités alternatives à la voiture individuelle
- Intégration des enjeux climatiques dans notre stratégie.

## ODD 14 – Vie aquatique

### Notre contribution :

- Sensibilisation à la préservation des milieux aquatiques
- Promotion de pratiques respectueuses (pêche no kill)
- Valorisation des sites naturels sans les dégrader
- Promotion des sites de pêche labélisés et adaptés à tous.

## ODD 15 – Vie terrestre

### Notre contribution :

- Protection et valorisation des espaces naturels
- Sensibilisation aux comportements responsables en nature
- Partenariats avec les gestionnaires d'espaces naturels.

## ODD 16 – Paix, justice et institutions efficaces

### Notre contribution :

- Transparence et éthique dans nos pratiques
- Dialogue et co-construction avec les parties prenantes
- Contribution à un tourisme respectueux et apaisé
- Gestion saine des finances publiques et transparence
- Charte de vie en équipe saine.

## ODD 17 – Partenariats pour la réalisation des objectifs

### Notre contribution :

- Travail en réseau avec les acteurs du territoire
- Coopération avec les institutions et partenaires touristiques
- Co-construction de projets durables.

# Les 9 limites planétaires : comprendre notre cadre d'action

Le concept des limites planétaires constitue aujourd'hui une référence incontournable pour appréhender les enjeux environnementaux globaux. Élaboré en 2009 par une équipe internationale de scientifiques menée par Johan Rockström, ce cadre identifie les seuils à ne pas dépasser pour maintenir la stabilité du système Terre.

Ces limites définissent un **“espace de fonctionnement sûr pour l'humanité”** : au-delà de ces seuils, les risques de dérèglements majeurs, parfois irréversibles, augmentent fortement.

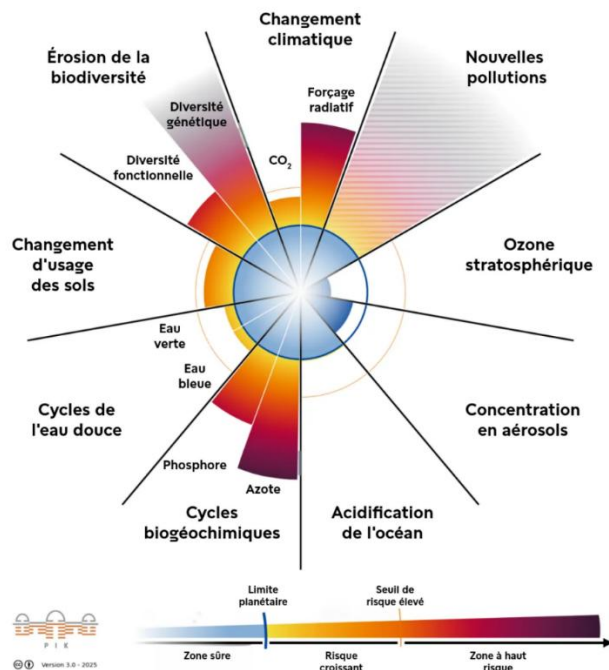
## Pourquoi est-ce essentiel pour notre démarche RSE ?

Les activités humaines exercent une pression croissante sur les équilibres naturels. Or, ces limites sont **interdépendantes** : agir sur l'une influence les autres. Ainsi, une démarche RSE pertinente ne peut se limiter à une seule thématique (carbone, déchets, eau...), mais doit s'inscrire dans une vision systémique.

Aujourd'hui, plusieurs de ces limites sont déjà dépassées à l'échelle mondiale, ce qui renforce la responsabilité des organisations, y compris à l'échelle locale.

## Les 9 limites planétaires

1. Le changement climatique  
Lié à l'augmentation des gaz à effet de serre et au réchauffement global.
2. L'érosion de la biodiversité (intégrité de la biosphère)  
Disparition des espèces et dégradation des écosystèmes.
3. Les changements d'usage des sols  
Artificialisation, déforestation et transformation des milieux naturels.
4. Les cycles biogéochimiques (azote et phosphore)  
Perturbation des cycles naturels par l'agriculture intensive et les engrais.
5. L'utilisation de l'eau douce  
Pression sur les ressources en eau et modification du cycle hydrologique.
6. L'acidification des océans  
Conséquence directe de l'absorption du CO<sub>2</sub> par les océans.
7. L'appauvrissement de la couche d'ozone stratosphérique  
Bien que stabilisée, cette limite reste sous surveillance.
8. La charge en aérosols atmosphériques  
Pollution de l'air influençant climat et santé humaine.
9. Les entités nouvelles (pollutions chimiques, plastiques, etc.)  
Introduction de substances inédites dans l'environnement, aux effets encore mal maîtrisés.



Le franchissement des seuils planétaires indique une déstabilisation certaine de l'équilibre naturel : les modifications faites par les humains sur leur environnement sont trop grandes, voire irréversibles à partir d'un certain stade.

En septembre 2025, des scientifiques du Potsdam Institute for Climate Impact Research ont annoncé qu'une 7<sup>e</sup> limite planétaire avait été franchie, celle de l'acidification de l'océan.

### Un cadre qui nous concerne directement

Même si ces limites sont définies à l'échelle planétaire, elles trouvent une traduction concrète dans nos activités quotidiennes :

- gestion des flux touristiques et préservation des milieux naturels,
- mobilités et émissions de gaz à effet de serre,
- consommation de ressources (eau, énergie, matériaux),
- sensibilisation des visiteurs et des acteurs locaux.

S'engager dans une démarche RSE, c'est donc contribuer, à notre échelle, à **rester dans cet espace sûr** et à participer activement à la transition vers un modèle plus durable.

# Partie 1 Notre démarche RSE

## 1. Vision et ambition

Notre Office de Tourisme s'engage dans une démarche RSE visant à :

- **renforcer** l'exemplarité de l'Office de Tourisme et son rôle sociétal sur le territoire,
- **réduire** son impact environnemental,
- **soutenir** un développement touristique équilibré et durable et en mesurer l'impact dans le temps,
- **impliquer** l'ensemble des acteurs locaux dans une dynamique collective et les accompagner dans leurs évolutions,
- **nouer** des relations internes et externes plus humaines.

## 2. Calendrier de mise en œuvre

### 2025 :

- Engagement dans la démarche et diagnostic,
- Améliorer progressivement nos pratiques avec la mise en œuvre des premières actions.

### 2026 – 2027 :

- Formation et sensibilisation des équipes,
- Rédaction du guide d'engagement dans la démarche RSE afin de clarifier nos engagements,
- Poursuivre l'amélioration de nos pratiques,
- Formalisation des indicateurs internes.

### 2028 :

- Alignement avec le Schéma de Développement Touristique et la stratégie touristique de l'Office de Tourisme,
- Déploiement de la démarche RSE à l'échelle de la destination en jouant un rôle d'accompagnement et de mise en réseau,
- Choix d'un label RSE ou développement durable pour structurer nos actions autour d'une démarche de progrès continu durable,
- Mise en œuvre du plan d'action pour la future labélisation,
- Formalisation des indicateurs de destination.

### 2029

- Mise en œuvre du plan d'action pour la future labélisation,
- Labélisation selon le label choisi.

## Partie 2 Nos engagements RSE – Stratégie et gouvernance

### ① L'AGILITÉ COMME LEVIER DE L'ENGAGEMENT DURABLE AU SERVICE DE LA GOUVERNANCE

Dans un environnement touristique en constante évolution, la mise en place d'une gouvernance agile constitue un facteur clé de réussite pour notre office de tourisme et pour l'ensemble de la destination.

La gouvernance agile repose sur des principes de flexibilité, de coopération, de transparence et de responsabilisation. Elle vise à favoriser une prise de décision plus rapide, plus collective et mieux adaptée aux réalités du terrain. Elle s'appuie sur une organisation interne décloisonnée et sur une dynamique partenariale ouverte à l'échelle du territoire.

En interne, cette approche se traduit par des modes de travail collaboratifs, une circulation fluide de l'information et une capacité d'adaptation permanente.

À l'échelle de la destination, elle implique une coordination renforcée entre les acteurs, une co-construction des projets et une gouvernance partagée.

Cette agilité nous permet de mieux anticiper les évolutions, de répondre efficacement aux enjeux touristiques et de construire des réponses collectives durables.

#### Nos objectifs en matière de gouvernance agile

- favoriser l'intelligence collective en impliquant les équipes et les parties prenantes dans les processus de réflexion et de décision,
- renforcer la transversalité interne en décloisonnant les services et en encourageant le travail en mode projet,
- améliorer la réactivité organisationnelle face aux évolutions du marché et aux attentes des clientèles,
- développer une gouvernance partenariale à l'échelle de la destination, fondée sur la coopération et la co-construction,
- encourager l'innovation en créant un cadre propice à l'expérimentation et à l'initiative,
- assurer la transparence des décisions et la lisibilité des orientations stratégiques.

#### Contribution à la performance

La gouvernance agile contribue directement à la performance globale de notre organisation.

Sur le plan organisationnel, elle améliore l'efficacité des processus internes, réduit les délais de décision et renforce la capacité à gérer des projets complexes. Elle favorise également l'engagement des équipes, en leur donnant davantage d'autonomie et de responsabilité.

Sur le plan stratégique, elle permet une meilleure adaptation aux évolutions du secteur touristique, en intégrant plus rapidement les signaux faibles et les nouvelles attentes des clientèles. Elle renforce également la pertinence des actions menées, grâce à une approche plus collaborative et ancrée dans la réalité du terrain.

À l'échelle de la destination, elle facilite la coordination entre les acteurs, limite les redondances et optimise l'impact des actions collectives. Elle contribue ainsi à une meilleure cohérence globale de l'offre touristique.

## Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Environnement** : meilleure intégration des enjeux environnementaux dans les décisions, grâce à des processus plus transversaux, capacité accrue à adapter rapidement les actions en fonction des impacts observés et optimisation des ressources et limitation des actions redondantes.
- **Social** : renforce l'engagement et la motivation des équipes, développe les compétences collaboratives et l'autonomie tout en maintenant l'employabilité, améliore la qualité de vie au travail grâce à des modes d'organisation plus souples et renforce les relations entre les acteurs du territoire.
- **Gouvernance** : renforce la transparence et la lisibilité des décisions, développe une culture de la coopération et de la confiance, favorise l'implication des parties prenantes dans les orientations stratégiques, apporte la capacité à piloter des projets complexes de manière plus fluide et efficace.

## ② ANCRAGE TERRITORIAL : MOTEUR D'ATTRACTIVITÉ ET DE PERFORMANCE DURABLE

L'ancrage territorial de l'Office de Tourisme ne se limite pas à une présence géographique, mais traduit une volonté affirmée de contribuer durablement à l'équilibre et à la vitalité du territoire.

Il permet d'abord de renforcer la différenciation de la destination en valorisant une identité locale authentique et incarnée, ce qui répond aux attentes croissantes des visiteurs en quête de sens et d'expériences singulières. Cette proximité avec les acteurs du territoire facilite également une meilleure connaissance des clientèles et une capacité d'adaptation plus fine de l'offre, améliorant ainsi la satisfaction et la fidélisation.

Par ailleurs, en développant des coopérations locales solides, l'office de tourisme optimise ses ressources : mutualisation des compétences, co-construction d'offres, partage de données et d'outils, autant de facteurs qui renforcent l'efficacité opérationnelle et limitent les coûts. L'ancrage territorial favorise aussi l'innovation, en s'appuyant sur l'intelligence collective et les initiatives locales pour faire émerger de nouveaux produits touristiques ou services adaptés aux évolutions du marché.

### Contribution à la performance

- une meilleure anticipation des mutations du secteur,
- une meilleure gestion des crises à venir,
- une meilleure attractivité de la destination,
- une légitimité renforcée.

## Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Environnement** : valorise et incite à privilégier des circuits courts, à préserver les ressources et à promouvoir des pratiques responsables.
- **Social** : soutien de l'emploi local, valorisation des savoir-faire, vocation à encourager les coopérations et création de valeur partagée.
- **Gouvernance** : repose sur le dialogue, la transparence et la co-construction avec les parties prenantes. Cet engagement contribue à sécuriser l'activité dans la durée : en consolidant les écosystèmes locaux, en diversifiant les partenariats et en renforçant l'acceptabilité du tourisme auprès des habitants, l'office de tourisme inscrit la destination dans une logique de résilience.

# Partie 3 Nos engagements RSE – Relations et conditions de travail

## ① VERS UNE ORGANISATION APPRENANTE ET RÉFLEXIVE

Au sein de notre Office de Tourisme, l'apprentissage ne se limite plus aux seuls dispositifs de formation. Il repose également sur la capacité collective des équipes à prendre du recul sur leurs pratiques, à partager leurs expériences et à progresser ensemble de manière continue.

Apprendre commence par une démarche simple mais structurante : observer ce que l'on fait, en discuter ouvertement et oser formuler des retours précis, dans un cadre bienveillant et constructif.

Pour ce faire, plusieurs actions sont privilégiées :

- installer une culture du feedback régulière, structurée et utile,
- développer la capacité des collaborateurs à analyser leurs pratiques professionnelles,
- renforcer la confiance et la qualité des échanges entre pairs,
- faire du feedback un véritable levier d'apprentissage collectif, au service de la qualité de l'accueil et de la satisfaction client,
- encourager l'autonomie et la responsabilisation dans la conduite des projets,
- solliciter un retour à l'issue d'une action ou d'un temps fort (lancement de projet, atelier, réunion ...).

### Contribution à la performance

- une meilleure capacité d'adaptation dans un environnement complexe et évolutif,
- une amélioration continue des pratiques grâce à l'analyse régulière des actions menées,
- une montée en compétences accélérée par le partage d'expérience et l'entraide,
- une relation client renforcée, fondée sur une posture plus ajustée et réflexive,
- une responsabilisation accrue des collaborateurs, pleinement acteurs de leur progression.

### Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

Une approche alignée avec les enjeux de développement des compétences et maintien de l'employabilité :

- **Environnement** : une prise en compte renforcée des impacts écologiques dans les décisions et les projets, avec une capacité à ajuster les orientations pour rester en cohérence avec la préservation du vivant
- **Social** : une mobilisation des équipes favorisée par un dialogue ouvert, renforçant l'engagement et le sens au travail autour d'une démarche concrète et partagée
- **Gouvernance** : une évolution des modes de décision et du dialogue interne, intégrant pleinement les enjeux environnementaux et sociétaux dans le fonctionnement et les pratiques, afin de les rendre opérationnels et suivis dans la durée.

## ② ACCORD D'ANNUALISATION, UNE ORGANISATION FLEXIBLE AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

L'Office de Tourisme a institué un accord d'annualisation avec des horaires hebdomadaires variables selon les saisons. Durant les périodes allégées, les salariés ont la possibilité de moduler leurs horaires, de travailler sur 4,5 ou 4 jours.

Ce mode de fonctionnement a été mis en place en lien avec la saisonnalité de notre structure où certaines périodes exigent plus de présence tandis que d'autres sont plus calmes.

Ce dispositif est accompagné d'un management centré sur la confiance et la transparence, les feuilles de temps sont remplies par les salariés puis validées par les managers.

Cette flexibilité permet de garantir un équilibre vie professionnelle, vie personnelle pour offrir davantage de repos aux salariés sans perte de qualité de service.

La flexibilité n'est pas un arrangement ponctuel, mais un levier structuré de management agile, relié aux valeurs de l'entreprise.

L'accord d'annualisation permet de responsabiliser les salariés en leur donnant une marge de manœuvre dans leur organisation.

### Contribution à la performance

- une répartition plus équilibrée de la charge de travail : les périodes de forte activité sont mieux anticipées et absorbées avec moins de surcharge, tandis que les temps plus calmes offrent de véritables espaces de récupération,
- un engagement renforcé des équipes : la prise en compte du bien-être des collaborateurs favorise le sentiment d'appartenance et la fidélisation,
- une organisation plus souple et réactive : l'adaptation des ressources humaines au rythme de l'activité permet de répondre aux variations saisonnières sans recourir à des ajustements structurels contraints,
- une image employeur valorisée : des pratiques de gestion du temps plus humaines et adaptées contribuent à renforcer l'attractivité et la crédibilité de la structure en tant qu'employeur responsable.

### Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Social** : amélioration de la qualité de vie au travail, prévention des situations d'épuisement professionnel et meilleure prise en compte des rythmes individuels et collectifs.
- **Environnemental** : organisation interne pensée en cohérence avec les cycles naturels de l'activité, favorisant une approche respectueuse de l'équipe au fil des saisons.
- **Gouvernance** : gestion concertée de la flexibilité, ajustements continus et possibilité d'œuvrer plus avec moins de moyens.

## ③ MANAGEMENT FONDÉ SUR LA CONFIANCE ET LA TRANSPARENCE

L'Office de Tourisme inscrit au cœur de son fonctionnement des valeurs fortes de liberté, de confiance, d'autonomie et de valorisation des talents individuels, mises au service de la performance collective. Son modèle repose sur la responsabilisation des collaborateurs, leur capacité d'initiative et une gouvernance participative, ouverte et transparente.

## Objectifs :

- donner à chacun les moyens d'agir dans un cadre responsabilisant, favorisant une autonomie réelle,
- garantir l'équité par la transparence des pratiques, notamment en matière de rémunération,
- instaurer un management fondé sur la confiance, en limitant les contrôles superflus,
- donner du sens à l'action en reliant chaque mission à son impact concret et à la raison d'être de la structure.

## Contribution à la performance

- un niveau élevé d'engagement et de bien-être au travail,
- une attractivité renforcée et une meilleure fidélisation des équipes (baisse du turnover)
- une efficacité opérationnelle accrue grâce à l'autonomie et à la responsabilisation.

## Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Sociaux** : amélioration de la qualité de vie au travail, réduction des inégalités, accompagnement du développement personnel et professionnel.
- **Environnementaux** : la liberté et la responsabilisation de chacun renforce la mobilisation des collaborateurs sur les enjeux écologiques.
- **Gouvernance** : transparence des pratiques, équité de traitement et renforcement de la confiance au sein de l'organisation.

# Partie 4 Nos engagements RSE – Positionnement touristique et communication responsable

## ① FACILITER L'ACCÈS ET LA CONSOMMATION D'OFFRES TOURISTIQUES POUR TOUS ET TOUTE L'ANNÉE

L'Office de Tourisme s'engage à :

- inscrire la destination dans une dynamique de tourisme accessible et inclusif en développant des offres adaptées à tous les publics : habitants du territoire, visiteurs de proximité, personnes à revenus modestes ou en situation de handicap. L'objectif est de garantir à chacun la possibilité de vivre une expérience touristique de qualité sur notre destination.
- renforcer le tourisme de proximité en positionnant les habitants comme les premiers acteurs et ambassadeurs de la destination et en favorisant les marchés de proximité.
- contribuer à une meilleure répartition des flux touristiques dans le temps en encourageant la fréquentation hors saison et en valorisant les richesses du territoire tout au long de l'année. Il s'agit également d'inciter à la découverte de l'ensemble de la destination — des cœurs de villes aux espaces naturels — afin de diffuser les retombées économiques et de proposer une expérience plus équilibrée et durable.

### Contribution à la performance

- un levier structurant de performance globale pour l'Office de Tourisme et pour l'ensemble de l'écosystème local,
- faciliter l'accès à l'offre touristique pour tous les publics et en toutes saisons permet à l'Office de Tourisme d'élargir ses marchés et de sécuriser son activité,
- diversifier ses clientèles (habitants, excursionnistes, publics spécifiques, clientèles de proximité ...) permet de réduire la dépendance aux seules périodes de forte fréquentation et d'optimiser le taux de remplissage des équipements et des offres tout au long de l'année,
- une meilleure répartition des flux touristiques dans le temps et dans l'espace contribue à limiter les phénomènes de saturation et améliorer la qualité de l'expérience client. Cette approche favorise une satisfaction durable des visiteurs, renforçant ainsi l'attractivité et la réputation de la destination,
- positionner les habitants comme ambassadeurs, pour développer un capital de recommandation authentique et puissant, contribuant à une promotion plus efficace, crédible et pérenne du territoire.

### Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Sociaux** : approche inclusive du tourisme, permettant à chacun — quels que soient ses revenus, ses capacités ou son lieu de résidence — d'accéder à une offre de qualité, participation à la réduction des inégalités d'accès aux loisirs et à la culture, renforcer le tourisme de proximité contribue à recréer du lien entre les habitants et leur territoire, en développant un sentiment d'appartenance et de fierté locale, les habitants deviennent acteurs de leur destination (renforce la cohésion sociale), une fréquentation mieux répartie dans le temps améliore les conditions de travail des professionnels du tourisme en limitant les pics d'activité et la saisonnalité excessive, favorisant ainsi des emplois plus stables et de meilleure qualité.

- **Environnementaux** : la diffusion des flux touristiques permet de limiter la pression sur les sites les plus fréquentés et de préserver les milieux naturels sensibles, inciter à la découverte de l'ensemble du territoire, contribue à une utilisation plus équilibrée des ressources, la promotion du tourisme de proximité participe à la réduction des déplacements longue distance, et donc à la diminution de l'empreinte carbone liée aux pratiques touristiques.
- **Gouvernance** : favoriser l'alignement des acteurs autour d'une vision partagée du développement touristique, fondée sur l'accessibilité, la durabilité et l'équilibre territorial. Cette dynamique collective facilite la coordination des actions et la cohérence des politiques mises en œuvre.

## ② ADPOTER UNE COMMUNICATION PLUS RESPONSABLE

L'Office de Tourisme vise à faire évoluer l'ensemble de ses pratiques de communication vers plus de responsabilité, de transparence et de sobriété. Il s'engage à promouvoir une information fiable, sincère et accessible, en évitant toute forme de sur-promesse ou de représentation biaisée du territoire. Il s'appuie également sur une démarche de communication plus sobre, en limitant l'impact environnemental des supports (réduction des impressions, éco-conception des contenus, choix de supports durables) et en privilégiant des messages qui valorisent des pratiques respectueuses du territoire, de ses habitants et de ses ressources. Enfin, il intègre une attention particulière à l'inclusivité, afin que chacun puisse se reconnaître dans les messages diffusés et accéder à une information claire et adaptée.

### L'Office de Tourisme s'engage à :

- pratiquer une communication plus responsable,
- mettre en avant les professionnels investis dans des démarches responsables en valorisant les structures labellisées ou engagées dans la transition durable à travers l'ensemble de nos supports de communication (site internet, éditions, réseaux sociaux ...),
- promouvoir et préserver le patrimoine local, qu'il soit naturel, culturel, matériel ou immatériel, en le plaçant au cœur de l'expérience touristique,
- sensibiliser les visiteurs aux enjeux environnementaux en intégrant des messages de préservation et de respect des espaces naturels dans nos outils et prises de parole.

### Contribution à la performance

- une communication plus responsable renforce la crédibilité et la confiance accordée à l'Office de Tourisme. En proposant des contenus sincères, utiles et transparents, elle améliore la qualité de la relation avec les visiteurs et favorise leur satisfaction,
- permet d'optimiser les dépenses en communication, en privilégiant des actions plus ciblées, durables et efficaces, notamment grâce au développement des supports numériques et à la réduction des productions inutiles,
- la communication engagée et cohérente avec les valeurs du territoire constitue un facteur différenciant fort. Elle contribue à attirer des clientèles sensibles aux enjeux environnementaux et sociétaux, tout en valorisant l'image d'une destination responsable.

### Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Sociaux** : favorise une meilleure accessibilité de l'information pour tous les publics, en veillant à la clarté des messages, à leur lisibilité et à leur inclusivité, permet ainsi de toucher un public plus large et

de garantir une meilleure équité dans l'accès à l'information touristique, la valorisation des acteurs engagés dans des démarches responsables stimule la montée en qualité de l'offre touristique et crée un cercle vertueux où les professionnels sont incités à s'engager davantage, renforçant ainsi la compétitivité globale de la destination.

- **Environnementaux** : la réduction des supports imprimés et l'éco-conception des outils de communication permettent de limiter la consommation de ressources (papier, encre, énergie) et de réduire les déchets générés, la mise en avant de pratiques responsables dans les messages diffusés incite les visiteurs à adopter des comportements plus respectueux de l'environnement, amplifiant ainsi l'impact positif à l'échelle de la destination.
- **Gouvernance** : participe à l'instauration d'une culture d'exemplarité, implique une cohérence entre les messages diffusés et les pratiques internes, renforçant ainsi la crédibilité, favorise une meilleure coordination avec les partenaires et socio-professionnels, en les incitant à adopter des pratiques de communication alignées avec ces principes de responsabilité, contribue à structurer une stratégie de communication plus éthique.

## Partie 5 Nos engagements RSE – Environnement

### ① RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIVITÉS

Nous nous engageons à diminuer l'impact direct de notre fonctionnement en agissant sur nos consommations (énergie, eau, papier ...), nos achats (produits éco-labellisés, circuits courts...) et nos pratiques internes (sobriété numérique, gestion des déchets, mobilité des équipes ...).

#### Contribution à la performance

- maîtrise des coûts de fonctionnement sur le long terme,
- utilisation raisonnée des investissements,
- optimisation de l'utilisation des ressources,
- exemplarité et crédibilité renforcées.

#### Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Sociaux** : favorise l'engagement des équipes autour de pratiques responsables et donne du sens aux actions quotidiennes, contribue à diffuser une culture interne de responsabilité.
- **Environnementaux** : réduction des consommations de ressources, diminution des émissions de gaz à effet de serre et limitation des déchets produits.
- **Gouvernance** : renforcement d'une gestion rigoureuse et responsable, notamment des fonds publics.

### ② ENCOURAGER DES MOBILITÉS TOURISTIQUES PLUS DURABLES

L'Office de Tourisme œuvre pour promouvoir des alternatives à la voiture individuelle : mobilités douces (vélo, marche), transports en commun et information claire sur les modes d'accès responsables au territoire.

#### Contribution à la performance

- développer une offre accessible sans voiture élargit les clientèles potentielles et renforce l'attractivité de la destination, notamment auprès des publics sensibles aux enjeux environnementaux.

#### Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Sociaux** : améliorer l'accessibilité pour tous (personnes non motorisées, jeunes, seniors), et développement d'un tourisme plus inclusif.
- **Environnementaux** : réduction des émissions liées aux déplacements touristiques et limitation de la pression sur les infrastructures routières.
- **Gouvernance** : renforcement de la coopération avec les collectivités et les acteurs de la mobilité pour structurer une offre cohérente à l'échelle du territoire.

### ③ PRÉSERVER ET VALORISER LES PATRIMOINES NATURELS

L'Office de Tourisme intègre la préservation des espaces naturels dans l'ensemble de ses actions, en veillant à orienter les flux, à protéger les sites sensibles et à valoriser des pratiques respectueuses.

### Contribution à la performance

- la qualité et la préservation des paysages constituent un facteur clé d'attractivité
- leur protection garantit la pérennité de l'offre touristique et renforce l'image de destination durable.

### Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Sociaux** : maintien d'un cadre de vie de qualité pour les habitants et développement d'usages partagés respectueux entre visiteurs et population locale.
- **Environnementaux** : protection de la biodiversité, limitation de l'érosion et des dégradations liées à la surfréquentation.
- **Gouvernance** : travail renforcé avec les gestionnaires d'espaces naturels et mise en cohérence des actions de préservation à l'échelle locale.

## ④ SENSIBILISER LES VISITEURS ET LES ACTEURS AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

L'Office de Tourisme intègre des messages de sensibilisation dans ses outils de communication et développe des actions pédagogiques pour encourager des comportements responsables. Il sensibilise et accompagne les acteurs de la destination vers le développement d'offres durables et l'engagement dans des démarches responsables.

### Contribution à la performance

- Des visiteurs mieux informés adoptent des comportements plus respectueux, ce qui réduit les coûts liés aux dégradations
- Le développement d'offres touristiques durables améliore la qualité de l'expérience touristique.

### Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Sociaux** : développement d'une culture commune du respect du territoire et renforcement du lien entre visiteurs et habitants.
- **Environnementaux** : réduction des impacts liés aux comportements inadaptés (déchets, dérangement de la faune, dégradation des sites ...).
- **Gouvernance** : positionne l'Office de Tourisme comme acteur éducatif et fédérateur, facilitant l'adhésion des parties prenantes.

## ⑤ ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES ACTEURS TOURISTIQUES

L'Office de Tourisme encourage et valorise les professionnels engagés dans des démarches durables (labels, pratiques responsables ...) et favorise le partage de bonnes pratiques à l'échelle de la destination.

### Contribution à la performance

- la montée en qualité environnementale de l'offre renforce la compétitivité globale de la destination et répond aux attentes croissantes des clientèles.

## Bénéfices sociaux, environnementaux et de gouvernance

- **Sociaux** : valorisation des professionnels engagés et création d'une dynamique collective positive autour de la transition écologique.
- **Environnementaux** : réduction des impacts environnementaux à l'échelle de l'ensemble de la chaîne de valeur touristique.
- **Gouvernance** : structuration d'un écosystème touristique engagé, favorisant la coopération, la cohérence des actions et l'amélioration continue à l'échelle territoriale.

## Conclusion

Nos engagements RSE positionnent l'Office de Tourisme comme un **acteur moteur de la transition durable du territoire**. Ils reposent sur une logique simple : agir concrètement, progresser pas à pas et embarquer l'ensemble des parties prenantes dans une dynamique collective.

### Agir aujourd'hui et demain pour :

Un tourisme inclusif : incluons les habitants et surtout n'excluons personne

Un tourisme de partage : rencontrons les personnes et préservons les lieux

Un tourisme plus lent : arrêtons de faire cocher des cases et respectons le vivant

Un tourisme responsable : réfléchissons à notre impact et à nos habitudes

Loin des tendances : nous faisons quand c'est vrai et authentique !

Allons toujours au bout de nos convictions

Sources utiles :

Organisation Mondiale du Tourisme- [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

ADEME- <https://www.ademe.fr/expertises/changement-climatique>

<https://www.adaptation-changement-climatique.fr/>

Le guide d'engagement RSE de l'Office de Tourisme de Remiremont Plombières a été rédigé et mis en forme en suivant les recommandations du guide de la communication responsable de l'ADEME pour limiter son impact environnemental.

Les recommandations suivies :

- Utilisation de typographies peu consommatrices d'encre, Calibri pour le texte courant et utilisation d'une typographie fine pour les grands titres,
- Pas des photos couleurs pour faire joli,
- Encadrés simples sans aplats de couleurs,
- Marges réduites pour limiter le nombre de pages,
- Illustrations réduites au strict minimum,
- Pas de noir, mais un gris foncé pour réduire la consommation d'encre,
- Pas d'utilisation de formes pleines.

**Notre démarche RSE en quelques mots :**

S'impliquer : chaque petite action compte

Transformer les contraintes en force

Saisir les opportunités

Rester ancré sur le territoire